

BUDAI Balázs Benjámin

INFORMATIKA A KÖZSZOLGÁLATBAN – GYŐR, MISKOLC ÉS KAPOSVÁR PÉLDÁJA

A módszerről: Az empirikus kutatás egy 2001-es Győr és Miskolc infokommunikációs alkalmazásait kutató felmérésből indult ki. Önkormányzatonként 24 egyszerű és összetett, túlnyomórészt feleletválasztós kérdést¹ feltevő száz-száz kérdőívet² küldtünk a helyi összekötőkhöz, akik gondoskodtak ezek anonim kitöltetéséről (az informatikával kapcsolatban állók közreműködésével³) és visszajuttatásáról. A kapott teszteteket adatbázis segítségével értékeltük ki és személyes tapasztalatokkal, valamint mélyinterjúkkal egészítettük ki. Hasonló módszerekkel vizsgáltuk 2002 áprilisától Győrt és Miskolcot – az ország földrajzilag és gazdaságilag is eltérő helyzetű – önkormányzatát, melynek tükrében ugyanazon módszerekkel Kaposvárt is. Ennek eredményeképp tudtuk elhelyezni országos viszonylatban Kaposvárt, valamint leszűrni a lehetséges konklúziókat annak fényében, hogy a felmérés nem a teljes állományból készült, így az adatok csak irányokat jelezhetnek. A felmérésben közreműködött Tóth Ernő és Murányi Péter (BKÁE-ÁK).

Győr és Miskolc indító körülményei egy kivétellel közel azonosak. Földrajzilag mindkét település kedvező kapuvárosi funkciót lát el, történelmi fejlődésük ugyanúgy (az utóbbi ötven évet leszámítva közel) azonos: hullámhegyek és hullámvölgyek által tarkított. Infrastrukturális kiépítettségük (a minőségi paraméter figyelmen kívül hagyásával) közel azonosan jónak mondható. Az igazi különbséget eltérő gazdaságuk, ennek következményeként informatikai egzisztenciájuk⁴ adja. A II. világháborút követően mindkét település erőltetett növekedésen ment keresztül, csak míg Győrben természetes piac, úgy Miskolcon egy politikai hatalom által gerjesztett „piac” állt, mely utóbbi a kormányzati támogatások megvonása után nem bizonyult életképesnek.

Észrevehető, hogy Miskolc behatárolt keretek között mozog. Ez a keret egyfajta posztindusztriális csökevény, mely a tradicionális vállalkozások új kön-

tösben és új menedzsmentszemléletű megközelítését követeli meg: a vállalkozás iránya és tárgya adott, a formájában és megjelenítésében kínálkozik némi szabadság. Ha a „kényszervállalkozás” fogalmára akarunk példát, ezen a területen (megyei szinten is) kiválókat találunk.

Ugyanez a korlát Győr esetében nem tapasztalható: lényegesen több az egy főre eső új vállalkozások száma, szélesebb vállalkozási paletta, erősebb vállalkozói kedvvel.

Ugyanakkor a munkanélküliek, munkaképtelenek, passzívák és eltartottak aránya az ország két szélsősége. Az ellátási napok száma közel 3,5-szeres különbséget mutat. Ez a tény a gazdaság teljesítőképességét jelentősen meghatározza, hiszen az „eszközök” hatékonysági mutatói a termelés releváns pontjai. Még didaktikusabban fogalmazva Miskolc „szerkezete” rozsdás, sok megállásra kényszerített, szerviz

igénye magas, a gyakori szerviz pedig a gyártás és innováció önkorlátozását vonja maga után. A politikai hatalom által csepegtetett gépszír csak tűzoltó jellegű, hiszen inkább alkatrészcserekre (gazdasági átstrukturálás) lenne szükség, mint toldozás-foltozásra. Győr szerkezete stabil, fejleszthető és kompatibilis más fejlesztőszervezetekkel.

Az organikus hasonlattal tovább élve: az országnak mindkét szerkezetre szüksége van, hiszen az egyensúlyi állapothoz elengedhetetlen, hogy a főszerkezet két releváns tartópillére egyformán húzzon, így kerülve el azt, hogy az ország egyes részeiben teljes gazdasági és társadalmi lepusztulás következzen be.

Győr

A polgármesteri hivatalban a beruházások évek óta folyamatosan zajlanak. Ezért tartozik Győr az országosan vezető rendszerek közé. A gépbeszerzések folyamatosak, a városvezetés 2000 óta kiemelten támogatja a rendszerszemléletű informatikai fejlesztést.

A város és a hivatal vezetése az informatikai háttér biztosítására az eddigiekben is jelentős összegeket biztosított. A megyei jogú városok és a fővárosi kerületek helyzetéhez képest is a győri hivatal a legjobban ellátottak közé tartozik.

A polgármesteri hivatal informatikai rendszere jelenleg mintegy 280 kliens gépet és tizenegy szervert tartalmaz. A kliens gépek 2000-től egységes színvonalúnak mondhatók, operációs rendszerük nagyrészt 32 bites (Win98 és NT4.0). Gyakorlatilag minden gép az egységes hálózathoz kapcsolódik. A hálózata 100 Mbit/sec. sebességet lehetővé tévő strukturált kábelezésű. Az aktív eszközök Cisco switch-ek.

Összességében a hardver feltételek egységesen magas színvonalúnak mondhatók. Ezen a területen a tervezett és egységes szinten tartás a feladat, rendszeres javításokkal és felújításokkal. A felhasználói szoftverek két nagy csoportra oszthatók:

- általános célú irodai feladatok megoldását (pl.: szövegszerkesztés, levelezés) szolgáló szoftverek,
- speciális szakmai célokat szolgáló (pl.: adó, szociálpolitika) szoftverek.

Az általános célú szoftverek Microsoft-os platform készültek. Használatos az Office irodai csomag szinte minden verziója (azon belül kiemelten a Word szövegszerkesztő, elég sok helyen az Excel táblázatkezelő és néhány helyen az Access adatbázis-kezelő) és a Works integrált irodai szoftver⁵. A szoftverek és fejlesztő eszközök mindegyike jogtiszt.

A speciális, szakmai célokat szolgáló szoftverekkel való ellátottságra jellemző, hogy hazai szinten jónak mondható, de szintén a hazai szintet tükrözve: gyakorlatilag semmi közük egymáshoz. Jellemző módon például az állampolgárok adatai külön-külön vannak rögzítve az országosan koordinált népszerűségi és a saját felhasználású iktató, adó, szociálpolitikai, gyámügyi, munkaügyi és a különböző igazgatási programokban. Természetesen ahány hely annyiféleképpen és egyeztetés nélküli tartalommal. Ez az állapot és az, hogy megfelelő jogosultsági korlátozásokkal nem láthatják egymás adatait különböző szakterületek, igen sok felesleges munkát okoz vagy adott esetben nem kellően megalapozott döntésekhez vezet.

Győrben a digitalizálás Miskolchoz képest jóval előrébb jár. Minden olyan rendszer működik, melyet Miskolc még csak tervez. Ilyen a Lotus alapú – SQL specifikus – egységes dokumentumkezelő-rendszer, melyben minden hivatali dolgozó hozzáférhet a szükséges formanyomtatványok digitalizált változatához, és lassan az akták is a digitalizálás áldozatai lesznek.

Mint az országban mindenhol, Győrben is problémát jelent a szakalkalmazások lemaradása. A lemaradás már nem tart sokáig, mert az ezekhez készült Clipperes alkalmazást folyamatosan integrálják a közös rendszerbe.

Sajnálatos, hogy többszöri próbálkozások ellenére sem működik a hivatalban egy térképi adatbázison nyugvó rendszer. Az a tény, hogy egy-két éven belül a hivatal rendelkezésére fog állni egy hiteles digitális földmérési alaptérkép, természetes követelményként határozza meg, hogy az eddigieknél konkrétabb és fokozottabb erőfeszítést kell tenni a térinformatikai alkalmazások kialakítására. Már a jelenleg rendelkezésre álló adatok alapján is kialakítható a rendezési tervet, a város ingatlan vagyont, a szociális segélyek elosztását, a választási körzeteket, az oktatási vonzások körzeteket megjelenítő és az ezekhez kapcsolódó döntéseket segítő alkalmazás.

A térinformatikai rendszernek is kapcsolódnia kell az egységes törzsadatbázison nyugvó szakmai szoftverkörnyezethez, annak részévé kell válnia. A Földhivatal csatlakozása a minőségi fejlődést garantálja.

A megkérdezések eredménye

A közalkalmazotti állományra jellemzően Győrben a nők aránya magasabb, mint a férfiaké. A válaszadók között nők 58%-ot képviselnek, míg a férfiak 42%-ot. Érdekes megjegyezni, hogy a nők átlagéletkora jó másfél évvel haladja meg a férfiak átlagéletkorát. Míg

a nők átlagosan 41 évesek, addig a férfiak 39 évesek. A hivatali dolgozók átlagéletkora 40 év (40,1 év 2001-ben, 2002-ben 39,9 év). (A szórás tekintetében a legfiatalabb dolgozó 20, míg a legidősebb 58 éves.)

A képzettség tekintetében a magasabb végzettségűek a férfiak közül kerülnek ki. Az egyetemi végzettségűek (tíz fő) közül hét férfi. A főiskolai diplomát megszerzőknél az arány 16:14 még mindig a férfiak javára, ez az arány ezután átfordul a nők javára, az alsóbb képesítés megszerzésében kimagaslóan jeleskednek.

A válaszadók között a végzettség szempontjából az egyetemet végzetek aránya 16%, főiskolai végzettségűek aránya 47%, azaz a felsőfokú végzettséggel rendelkezők együttes aránya 63%-felett volt 2001-ben, míg 2002-ben már 70,4%, amely kifejezetten jónak mondható. A gimnáziumot végzetek aránya 6%, a szak-középiskolát végzeteké 28%.

A hagyományos telekommunikációs eszközök közül a hozzáférés egységesen jónak és homogénnek mondható. Majdnem mindenhol elérhető az elektronikus adattovábbítás valamelyik formája. Az irodák többségében a telefon és a telefax egymás mellett helyezkedik el. (Ennek mértéke 78%-ról 88,6%-ra növekedett 2002-re.) A számítógépes faxtovábbítást lehetővé tevő faxmodem is egyre nagyobb teret szorít magának, 8%-ról egy év alatt 34%-ra ugrott. Ez a növekedés betudható annak is, hogy a dial-up-os internetezés alapfeltétele a modem.

A megkérdezett dolgozók közel kétharmada használ mobiltelefont (ez magasabb, mint a HIF által közölt 2002 júliusi 60%-os országos mobilpenetráció⁶). A mobiltelefonok átlagélettartama egy éven belül van (mindkét felmérés szerint!), azaz az önkormányzati dolgozók erősítik azt a hazai szokást, miszerint a maroktelefonokat két éven belül cserélik. A használók legnagyobb többsége telefonhívást fogad és kezdeményez, illetve – főként a fiatalabb korosztály – rövid szöveges üzenetet (SMS) küld. Elenyésző kisebbség használja másképp pl WAP-böngésző. A közalkalmazotti (köztisztviselői) fizetés vonzata, hogy legnagyobb arányban a low-end telefonok⁷ találhatók meg. A telefonok mindegyike akcióban kapható volt, jelenlegi értékük mindegyik esetben 20 000 forint alatt van⁸. A mobilhasználat mellett szólt, hogy már nem kifejezetten magáncélra, hanem munkaügyi vonatkozásban is növekszik a használat, ennek eklatáns példája, hogy a használat melletti indoklásként a közvetlen elérési lehetőségét hozták fel, mely vezetékes telefonon nem mindig megoldható.

Az előfizetői tábor megoszlása gyökeresen megváltozott, az országos megoszlást most már kisebb eltérésekkel reprezentálja, jelenleg a következő: Westel Rt.-nél 44,8%-uk, a Vodafone Rt.-nél⁹ 13,8%-uk, a Pannon GSM Rt.-nél 41,4%-uk található. A legnépszerűbb telefonmárkák sorrendben: Nokia, Panasonic, Ericsson.

Megállapítható, hogy az előfizetéssel rendelkezők és az előfizetési díj nélküli, de drágább percdíjakkal telefonáló kártyás felhasználók aránya kiegyenlített. A korábbi felmérésekhez viszonyítva ez azt jelenti, hogy egyre nő az előfizetést választók száma (2001-ben még csak 32%), ami a növekvő telefonhasználat vonzata lehet, tekintve, hogy előfizetési díj mellett alacsonyabb percdíjakkal számol a GSM operátor. A kártyás felhasználók között azonban nagyobb az az arány, aki csak elérhetősége biztosítása céljából vásárolt telefont, így azzal csak hívást fogad, és SMS-t kezdeményez. Átlagosan két éve és két hónapja használnak mobiltelefont. A magasabb végzettségűek között a telefonhasználat lényegesen gyakoribb, míg az a véleményem szerint prognosztizált összefüggés, miszerint a vezető beosztású dolgozók használnak nagyobb arányban és régebb óta mobiltelefont, Győr esetében nem igaz! A mobilis használók között a nők felülreprezentáltak.

A válaszadók 20%-a vezető beosztású dolgozó (osztályvezető, csoportvezető). A vezető beosztású dolgozók tapasztalhatóan jobb körülmények között végezhetik munkájukat, holott gyakorta a géphez kötött érdemi munkát beosztottaik végzik el. A 3%-os mobil-számítógéphasználat (laptop, notebook) fix asztali gép mellett történik, azaz minden esetben a laptop nem a munka kizárólagos eszköze, az asztali gép pedig egyfajta háttérvédelemként – adattárolás, másodlagos védelem – fungál. Mellékesen megjegyzendő, hogy a laptopokat is vezető beosztásúak használják¹⁰.

2002-re a válaszadók 93%-ának közvetlen internet hozzáférése volt. Ez a majdnem duplázódás (2001-ben csupán 48,4%) az internetezési módszerekben is tükröződik. Az ISDN-vonallal rendelkezők aránya egy éve alatt 25%-ról 63,4%-ra emelkedett. De még a dial-up-os internetezési lehetőségek is megduplázódtak.

Az internetben rejlő lehetőségeket viszont arányában egyre kevésbé látják. 2001-ben az internetet elérők közel 80%-a látta hasznosnak és érezte fontosnak munkájához az internet használatát és elérését, 2002-re ez a szám a felhasználók feléhez közelített.

Győrben általában a munkarend lényegesen liberálisabb, mint az országban máshol. A győri informatikai osztályon úgy vélik, hogy az ún. „tiltott sítók” használata a rossz főnök függvénye. Ha a főnök nem ad elég munkát beosztottainak, az az ő hibája. Egy teljesítményorientált hivatalban a munka elvégzése a cél, ezen felül pedig, ha a beosztottnak kedve van a hivatali infrastruktúra terhére szórakozni, tegye meg a munka elvégzése után. Győrben ezért tartják feleslegesnek a monitoring-rendszert¹¹.

A hivatali dolgozók közül 66%-nak van (2001: 64%) otthonában számítógép, ezen dolgozók pontosan fele férfi, fele nő. A számítógéptartók átlagéletkora viszont a férfiak esetében közel 6%-kal, míg a nőknél 3,6%-kal alacsonyabb, mint a hivatali átlagéletkor. Az eloszlás a vezetői munkakörrel viszonyítva is érdekes: minden vezető beosztású dolgozónak van otthon számítógépe. Az otthon számítógépet tartók 72,4%-a (2001: 68,3%) felsőfokú végzettségű.

Az otthoni számítógép, csak úgy mint a mobiltelefon, egyfajta státuszszimbólum. Ezt mutatja, hogy az otthon számítógépet tartók 41,5%-a rendelkezik mobiltelefonnal is. Megfordítva az arányszámot, a mobiltelefonnal rendelkezők 59%-a használ otthon számítógépet.

A munkahelyi szoftverfelhasználás az irodai használatra jellemző eredményt hozott. A hivatalban majdnem mindenhol használják a szövegszerkesztőt 61,4%-ban alkalmazzák a táblázatkezelőt (2001:55%), az adatbázis-kezelőt 65,9% (2001:55%). 35-45%-ban pedig a gépet internetezésre és speciális és más közigazgatási szoftverek futtatására használják. Ilyen speciális közigazgatási szoftver Győrben a gépjárműprogram, a jogtár, a cégtár, a mapinfo, az archi-cad, a gyere (szociális támogatást kezelő program), ITR térképszerkesztő, továbbá egyéb térinformatikai alkalmazásokat támogató szoftverek. Ezeket az alkalmazási területeket együtt használják. Átlagosan közel három felhasználási területet (2,92) alkalmaznak egy gépen. Kiadványszerkesztésre és prezentációra a megkérdezettek közül senki sem használja gépét.

Az egy főre eső beszélt idegen nyelvek száma a 2001-es 0,484-ről az idei felmérésben 0,568-ra emelkedett. De ez a hányados még mindig azt jelzi, hogy csak minden második megkérdezett beszél átlagosan egy idegen nyelvet. Ez a javulás annak is betudható, hogy az egy vagy több idegen nyelvet beszélők aránya az összes megkérdezetthez képest 39%-ról 45%-ra emelkedett, azaz idegen nyelvet egyáltalán nem beszélők aránya 61%-ról 55%-ra csökkent.

Ezzel kapcsolatos a másik tendencia a mutatók javulása a fiatalodásban is rejlik, hiszen a 2001-es felmérés szerint a nyelvet beszélők átlagéletkora majd három évvel volt kevesebb, mint az összes dolgozó átlagéletkora, míg idén már ez a korkülönbség hat évre emelkedett, tehát törvényszerűvé kezd válni, hogy a beszélt nyelvek száma és az életkor növekedése korrelál a közigazgatási szférában.

A nyelvet beszélők 92%-a volt felsőfokú végzettségű, 2002-ben már csak 85%, ami szintén a fiatalításnak tudható be. A vezető beosztás tekintetében az arány a nyelvet beszélők között húsz százalék körüli a két mért évben. A legtöbb beszélt nyelvek száma kettő.

A felhasználók szemérmessége csökken, ezt mutatja, hogy a 2001-es felmérés szerint a dolgozók 7,8%-a vallotta be, hogy ha ideje engedi, futtat játékprogramokat. 2002-ben már közel egyötödük vallotta be ugyanezt. De a 2001-ben mért 8 Gbyte-os internetes adatforgalom azonban ettől magasabb arányszámra engedett következtetni.¹²

A nyomtatni szándékozók 30%-a közvetlenül, egyéni nyomtatóra nyomtat (2001: 26%), a fennmaradó 70% is – tehát minden felhasználó – elér legalább egy fekete-fehér lézernyomtatót (2001: 95%). Ezek típusa többnyire Hewlett-Packard (HP 41, 51), de fellelhető még a Kyocera és a Brother, mely utóbbi kettő „márkátlan”, azonban minőségük jó. 9% mátrixnyomtatót ér el. Hálózatról ugyanakkor a gépek 31,7%-a már színesben is tud nyomtatni (2001:16%). A színes nyomtatók egy kivétellel még tintasugaras eljárással működnek, típusuk Canon. Hőnyomtató vagy szublimációs nyomtató nem található a hivatalban.

Az egyéb hardvereszközök vonatkozásában eger minden géphez csatlakoztatott, a gépek közel felében található valamilyen típusú hangkártya és CD-meghajtó, síkágys szkenner 20,5%-hoz csatlakoztatott (2001:7,8%). Az informatikai csoport tagjainak gépeihez csatlakozik plotter, DVD-lejátszó, ZIP-drive, valamint rendelkeznek digitális kamerával és digitális fényképezőgéppel is.

2001-ben kimagaslóan magas arány, 64%-uk végzett valamilyen számítástechnikai tanfolyamot. A tanfolyamot végzetek 71%-a alapfokú tanfolyamra járt, míg a többiek közép- vagy felsőfokon mélyedtek el a szakirányban. Az idei felmérés szerint ezek az arányszámok még jobban emelkedtek. A középfokú vagy annál magasabb számítástechnikai ismeretekkel bírók aránya megközelítőleg 40%. Ezeket az ismereteiket nagyjából (82%-ban) 1997 és 2001 között szerezték, tehát ezek naprakésznek mondhatók.

A tanfolyamot végzetek életkori megoszlását vizsgálva a középkorú, illetve az idősebb korosztály fokozódó érdeklődése tapasztalható. Ezt igazolja, hogy a számítástechnikai tanfolyamot végzett dolgozók fele negyven év feletti, további 35,3%-uk 30 és 40 év közötti (2002-ben).

A győri önkormányzat az önkormányzati dolgozóknak nyitott oktatótermet biztosít, ahol Office és Lotus-alkalmazási ismereteket sajátíthatnak el. Majdnem minden dolgozóra jut gép, tehát Győrben kapacitás probléma nincs, csak a képzettséggel lehet probléma. A képzés nem kötelező, de mivel sok a tanulmányi értelemben vett fejlődni képtelen, vagy nem szándékozó munkaerő, a képzettségi arány csak kicsit fog mennyiségileg javulni, viszont várható, hogy a képzettek továbbképzik magukat.

A felhasználók 23%-a (2002-ben már 29,5%-a) tud tíz ujjal, vakon gépelni. Ezeket az ismereteiket szakközépiskolában szerezhették, hiszen ebben a körben a középfokú végzettségűek aránya kimagasló (61,5% és 87%). A gépirást ismerők túlnyomórészt nők, csak elvétve találunk férfiakat ebből a csoportból (2001-ben egy, 2002-ben három fő).

A továbbképzés iránti igény is emelkedni látszik, annak ellenére, hogy a továbbképzést igénylők nem feltétlenül látják a képzés és a munkahelyi hatékonyság közötti összefüggést¹³. A 2001-es 72%-os érték 2002-ben 77,3%-ra emelkedett. A csökkenő számú elenyzők egyre nagyobb része felsőfokú végzettségű és életkoruk is lényegesen magasabb az átlagnál. A lemondók közel egytizede szükségesnek tartaná saját maga továbbképzését, de ezzel szemben nem szeretné tovább képezni magát.

A számítógép szeretetére vonatkozó kérdésben megállapítható, hogy egyre inkább kedvelik a számítógépet. 2001-ben még 84% szerette egyértelműen a számítógépet, 2002-ben már 93%, valamint további 5% annak ellenére, hogy nem szereti, látja előnyeit. 2001-ben még 6% nem adott értékelhető választ a kérdésre¹⁴, 2002-ben már mindenki egyértelműen állást tudott foglalni.

A számítógép-használat előnyét 98% tartja elismereendőnek, míg a számítógép által okozott munkagyorsító hatással 97% értett egyet.

A saját informatikai helyzet önálló megítélésével kapcsolatos állásfoglalások érdekesen alakultak. 2001-ben még csak 33%-uk volt elégedetlen informatikai ellátottságával (ezek közül minden tizedik vezető beosztású).¹⁵ Volt, aki javasolta az országban korszerűbb

programokat használó hivatalokkal történő kapcsolatfelvételt és megfigyelést működés közben, volt aki egyszerűen csak a tanfolyamok szükségességét hangoztatta. 2002-ben már a használók közel fele jelezte elégedetlenségét. Az elégedetlenség ilyen mértékű növekedése egy dologra vezethető vissza: a közigazgatások egyre inkább kezdik ismerni, hogy „mi dolgozik a kezük alatt...”.

A győri önkormányzat hivatalának informatikai helyzete – informatikusuk szavaival élve – „rózsás”, tekintve más régiók városainak helyzetét, talán az egyik legjobb informatikai ellátottsággal rendelkező hivatal az országban. Kapacitás probléma nincs, hisz a több mint 300 számítógépből majdnem minden dolgozóra jut egy saját gép. Természetesen van még mit fejleszteni, és erre meg is vannak a törekvések mind az infrastrukturális (szoftverek legalizálása, új szoftverek vásárlása), mind pedig az esetleges képzettségi hiányosságok pótlására. A képzés nem kötelező, mégis a megkérdezett dolgozók igényeit és a vezetés törekvéseit szemlélve várható, hogy a képzettségi arány mind mennyiségileg, mind minőségileg javulni fog.

Miskolc

Az informatikai gépparkok összehasonlításánál látható, hogy a polgármesteri hivatalban 1992-ben (!) történt utoljára nagyobb volumenű informatikai beruházás, amikor 5,5 millió forint keretből kialakították a jelenlegi hivatali hálózatokat és az akkori programfejlesztések támogatására megtörténhetett az osztályok alapszintű ellátása számítógépekkel.

Az elmúlt öt év alatt a költségvetésben gyakorlatilag csak az adó- és illetékosztályokon, valamint a szociális osztályon volt gépbeszerzésre fedezet, illetve az időközben lezajló választások során, valamint kisebb pénzmaradványokból sikerült néhány gépet beszerezni, de ez nem támogatta a rendszerszemléletű informatikai fejlesztést.

A legutóbbi (1998-as) egységes géppark felmérés eredménye a jogszabály szerint alkalmazandó leírási kulcsot (33%) szem előtt tartva a gépek teljes köre – a Pentiumok II-ek és a felett kivételével elavult, könyvszerinti értéke 0 Ft! A szakirodalom és a gyakorlati tapasztalat azonban ettől eltérően vélekedik, hiszen egy nullára írt gép is használható lehet. Megint egészen más kérdés, hogy a mai korszerűnek számító szoftverek milyen gépeken képesek futni.

Még ha a legideálisabb képet vesszük, akkor is a géppark nagyobb része elavult. De a mai, korszerű alkalmazásoknak csak 5,82%-ban adekvát konfigurációk találhatók Miskolcon a 2001-es felmérés szerint. A helyzetet súlyosbítja, hogy a korszerű gépek is gyakorta rossz kézben vannak, azaz nem feltétlen azok használják őket, akik értenek hozzá vagy egyszerűen státuszszimbólumként értékelik a vezetés magas szintjein. Ez azért is sajnálatos tény, mert az osztályok közötti eloszlás is egyenlőtlen, hiszen van, ahol mindenkire jut gép, de pl.: a szociális osztályon gyakran 15-20 ember kap egyet.

A hivatal jelenlegi számítógépes hálózatának kialakítása 1991-ben kezdődött, az akkori legkorszerűbb, ún. Ethernet hálózatépítési rendszerrel. Az eltelt évek alatt ez a rendszer bővült a mindenkori igények függvényében¹⁶. 1994-ben a polgármesteri hivatal négy épületében lévő számítógépes hálózatokat optikai kábelrendszerrel kötötték össze egyetlen nagy négyserveres hálózattá, így ma a hivatalban több mint öt km hosszú hálózat működik, egyetlen rendszerbe kapcsolva. Ez a rendszer mára már túlnőtte magát, és elérte a teljesítőképessége határát. Tovább már nem bővíthető – új számítógép már nem köthető a rendszerbe – és működése is rendkívül bizonytalan és lassú. Ebből fakadóan, ha egyetlen számítógép meghibásodik az egész hálózati ág valamennyi számítógépe leáll.

A polgármesteri hivatal négy épületében működő helyi hálózatok vezérlő feladatait egy-egy szerver látja el. Ezen szerverek közül kettő (az adóosztályon és a szociális osztályon) megbízható Compaq szerver, amelyek kismértékben felbővítvé a jövőben is megfelelnek az igényeknek. Másik két hálózatvezérlő azonban típusában és teljesítményében sem megfelelő.

A hivatal jogtisza szoftverfejlesztő eszközökkel nem rendelkezik, a rendkívül munkaigényes, rugalmatlan és nem jogtisza Clipper '87 eszközzel fejlesztenek még ma is. Az alapszoftverekből (DOS, Windows, Word, Excel) nem rendelkezik a polgármesteri hivatal annyi példánnyal, amennyi használatban van. Ezek megvásárlása sürgető feladat, ugyanis a nem jogtisza szoftverek használata komoly anyagi és jogkövetkezményekkel jár¹⁷. A hálózatvezérlő szoftverek is korszerűtlenek, elavultak.

A polgármesteri hivatal számítástechnikai munkatársai öt éves fejlesztő munkájának eredményeként közel száz számítógépes programot használnak a polgármesteri hivatalban, amely nagyrészt saját fejlesztés.

Ezek szabványos csatlakozó felülettel illeszkednek egymáshoz, a mindig szem előtt tartott rendszerszemléletnek megfelelően. A polgármesteri hivatal dolgozóinak több mint fele napi munkaeszközként számítógépen dolgozik.

Az integrált Önkormányzati Információs Rendszer által támogatott területek gyakorlatilag egybevágnak az eGov koncepciókkal.

Érdekes külön szólni az adatbázis-kezelésről, mint az ügyintézés által érintett területről. Jelenleg Miskolcon a Marketing- és a Területfejlesztési Osztály használja leginkább az adatbázisokat. További alkalmazás érhető el a borsodinfo.olh.hu oldalain. Ez a site, mely egy piacosított adatbank, tematikai és térbeli keresztmetszetet ad. Minden stratégiai adatot adatbázisba foglaltak.

A legnagyobb adatbázisra épülő alkalmazások a MIK (Miskolci Ingatlankezelő Rt.) és a Miskolci Közterületfelügyeletnél találhatók. Ez utóbbi az országban vezető helyen áll egyéb informatikai technikák alkalmazásában¹⁸. Kiemelendő még e területről, az önkormányzati fejlesztésből készült, a város több pontján található E-touch monitorok, melyek a MÁV-Informatika Kft. támogatással, idegenforgalmi, logisztikai, közszolgálati adatbankként, üzleti adatokkal ellátva üzemelnek. Ezt a fejlesztést megvette Székesfehérvár, Szeged (több pultot is), Debrecen, de több város is jelezte már érdeklődését.

A polgármesteri hivatalban 1992-ben kezdődött meg 9,5 millió forintos ráfordítással a térinformatikai rendszer fejlesztése, amelyhez az OMFB pályázatán további 9,5 millió forintot nyert a város. Az eltelt idő alatt elkészült a város belterületi digitális térképe, melynek folyamatos változásvezetése megoldott. Kiépítették a térinformatikai rendszer számítógépes hálózatot, egy központi SUN vezérgéppel és öt grafikus munkaállomással, digitalizálóval, A/0-ás színes nyomtatóval.

Elkezdődött a központi közműnyilvántartás digitális rendszerének kialakítása, melynek eredményeképpen négy közmű szakági nyilvántartása számítógépre kerül. Folyamatban van a részletes rendezési terv adatfeltöltése, valamint a vagyonkataszter grafikus rendszerének kialakítása.

Miskolc marketingstratégiai kérdésként kezeli internetes megjelenését. Ezért ezt a területet a városfejlesztéssel karöltve az önkormányzat marketing része irányítja, saját webszerverein működteti site-jait. A korábban kizárólagosan közszolgálati jellegű miskolc.hu portál háromfelé ágazott.

A megkérdezések eredménye

Miskolcon (melyet a győri helyzet tükrében mutatok be) a válaszadók reprezentálták a köztisztviselői, közalkalmazotti állomány jelentős női túlsúlyát. A dolgozók közötti női átlagéletkor 35 év, a férfiaknál ez a szám 39 év. A válaszadó hivatali dolgozók átlagéletkora 2002-ben 39,67 év, mely csak hónapokkal marad a győri érték alatt. A fiatalok aránya viszont csak 19,3%, ami rossz előjelnek ígérkezik.

A képzettség tekintetében a magasabb végzettségűek itt is a férfiak közül kerülnek ki, olyannyira, hogy közülük csak felsőfokú végzettségűekkel találkozhatunk a tesztet kitöltők taborából. A egyetemi végzettségűek között háromszor annyian vannak, mint nőtanácsaik. A nyitólépés a főiskolai végzettség területén itt is elindul, mígnem a középfokú végzettséget megjelölők – mint legmagasabb iskolai szint – tekintetében már csak nőket láthatunk. Összességében a válaszadók között az egyetemi diplomával rendelkezők 22,9%-kal, a főiskolai végzettségűek 39,8%-kal, a középfokú végzettségűek együttvéve 22%-kal veszik ki részüket. Felsőfokú diplomával közel 62,7%-uk rendelkezik, mely a győri átlaggal gyakorlatilag megegyezik.

A hagyományos telekommunikációs eszközök közül a hozzáférés egységesen rossz. A legnagyobb hozzáférés a telefonokhoz biztosított, ez a dolgozók közel kétharmadának lehetséges. Az elektronikus adattovábbításhoz csak az irodák közel 36%-a rendelkezik megfelelő felszereltséggel. Ez a hagyományos postai út igénybeviteléhez, az ügyintézés automatikus lassulásához vezet. Ez az arány győri megfelelője felét jelenti.

A telefonok átlagélettartama Győrrel szemben egy éven túli (2001: 1,36 év; 2002: 1,12 év), de még mindig a bővös kettő év alatt marad¹⁹. A használók többsége itt is fogad és kezdeményez telefonhívást, valamint SMS-t küld. Kiemelendő, hogy Miskolcon közel 25% nem használja telefonját rövid szöveges üzenet küldésére, ami a non-voice-alapú technikák megvetésén keresztül rengeteg anomáliát vethet fe²⁰. A WAP-böngésző használata a győri számoknak megfelelően alacsony. A telefonok típusai az opponens városhoz képest fejlettebbek, de még mindig az olcsó – low-end – telefonok közé tartoznak. A telefonmárkák sorrendje: a kimagasló Nokia után Siemens, Alcatel, Ericsson, Panasonic.

Az előfizetői tábor megoszlása a következő: a Westel 900 Rt.-nél 45,5%-uk (2001: 36%), a Vodafone Rt.-nél 14,6%-uk (2001: 47%²¹), a Pannon GSM Rt.-nél 40%-uk (2001: 27%) található. Előfizetéssel 31%-uk,

míg feltölthető kártyás lehetőséggel 69%-uk rendelkezik. A telefonálási szokások Győrrel egyezők.

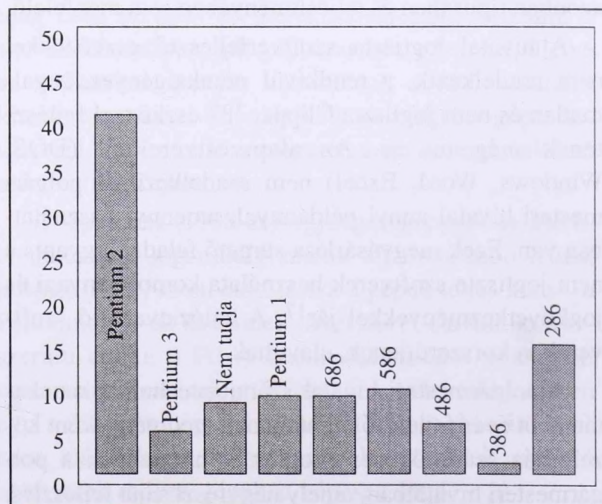
Átlagosan 1,62 éve használnak a hivatali dolgozók mobiltelefont (2001: 2,12 év), ez most a győri érték alá süllyedt, de betudható az utóbbi idők nagyarányú mobilvásárlásának. A mobilhasználat vezetői beosztástól ebben a városban is független.

A számítógép-használat szempontjából igazán nagy az előrelépés. A megkérdezettek 96,3%-a használ már számítógépet munkájához, szemben a 2001-es 59%-kal.

A processzorok elemzéséhez bekért adatokkal kapcsolatban azonban két dologgal nem számoltam. Az első ilyen hiba, hogy a válaszadó nem biztos, hogy rendelkezik annyi ismerettel, hogy megmondja milyen a processzor (2002: 93,7% tudta azonosítani a processzorát), a második, hogy x86 és 486 gépeken nem futnak azok az operációs rendszerek, melyeket megjelöltem²². A problémát csökkenti, hogy szemben a 2001-es felméréssel, 2002-ben a kérdezett minta már nem tartalmazott x86 és 486 válaszokat. A processzorok tehát az informatikai osztály felmérésének megfelelően a legváltozatosabb formákat mutatják. Az operációs rendszerek 2001-es sokszínűségét Microsoft-hegemonia látszik felváltani, de ezekből is a régebbi verziók dominálnak. A Win 98 vagy annál régebbi operációs rendszerek aránya összesen közel 90%-os. Ezek árulkodó jelek a szoftverek frissességét illetően. A helyzetet szintén súlyosítja, hogy ezen régi szoftverek 13,8%-a csak DOS-ról képes futni, mely eleve kizárja a minőségi grafikai és hálózati használati lehetőségeket. (1. ábra)

1. ábra

Processzorok – Miskolc



Az összes gép asztali, IBM-típusú. Szintén előrelépés, hogy a 2001-es felmérés óta már van a hivatalban egy note-book.

A válaszadók közül a vezető beosztásúak aránya 15%-körüli, mely ebben a nagyságrendben azonosítható a győri eredménnyel. A vezető beosztás viszont nem feltétlenül garantálja a jobb ellátottságot. Az ellátottság a vezetett területtől függ, mely ebben a vonatkozásban politikai kérdés, így a helyzet – fő szabály szerint – négy évente változik. Megjegyzendő, hogy a vezető köztisztviselők (polgármester, jegyző) jó minőségű géppel rendelkeznek, ennek ellenére nem használják.

A munkahelyükön számítógéppel rendelkezők 23%-a rendelkezik ISDN-vonallal, és közel hasonló a modemes felhasználók aránya is. Ahogy Győrben a faxmodem alacsony arányát kiváltják a manuális használatú faxgépekkel, úgy itt erről nem beszélhetünk. A dolgozók már közel kétharmada fér hozzá az internethez (2001: 35%). A válaszadók közel fele a „más” kategóriát jelölte meg, azonban nem fejtette ki, hogy mi az a „más”. Így az eredmény félrevezető lehet, mivel előfordulhat, hogy a felhasználó köztisztviselő nincs tudatában hozzáférése típusának, így a „más” megoldást találta a legmegfelelőbbnek a felkínált lehetőségek közül.

Az elégedettségi mutató 36%. Elmondható tehát, hogy a dolgozók kétharmada elégedetlen számítógépe teljesítményével, szoftverellátottságával. Pontosan ez a mutató érvényes arra a kérdésre, mely az otthoni számítógéptartásra irányul. Az otthon számítógépet tartók fele férfi, fele nő. A számítógéptartók átlagéletkora a férfiak esetében 37 év, a nők esetében 30 és fél év. Ezek az értékek a férfiak esetében két, a nők esetében hétévvel alacsonyabbak összesített átlagaiknál. Ez a nők esetében majdnem 20%-os, a férfiaknál közel 6%-os differencia. A vezetői titulussal nem hozható összefüggésbe a számítógép-használat, a győri gyakorlattal szemben.

Az otthon számítógépet tartók közötti felsőfokú végzettségük aránya összességében megfelel az egyébként választ adók arányának.

A Győrnél említett státuszszimbólum-effektus Miskolcon jobban érezhető. Az otthon számítógépet tartók 87,5%-a rendelkezik mobiltelefonnal, míg az arányszámot megfordítva, a mobiltelefonnal rendelkezők 54%-a használ otthon számítógépet.

A munkahelyi szoftverfelhasználás annyiban kapott érdekes felhangot, amennyiben lényegesen kevesebb

gépen kell megvalósítani ugyanolyan funkciókat. Ezért Győrhöz képest magasabb két tizeddel az egy gépre jutó felhasználási terület mutatószáma, bár még mindig három felhasználás jut – kerekítve – egy gépre, átlagosan. A szövegszerkesztők aránya azért alacsonyabb, mert a gépek nem minden esetben megfelelőek a mai, korszerű szövegszerkesztők futtatására. Informális úton azért tapasztalható, hogy sokan még mindig elektronikus írógépként kezelik a számítógépet. A táblázatkezelés és az internethasználat 60%-a csalóka lehet. Azért magasabb ez az arány Miskolcon, mert itt mások helyett is dolgoznia kell esetenként annak, aki a gép előtt ül. A speciális közigazgatási szoftverek magasabb aránya (mely közel 50%) nem feltétlen jó. Clipper '87-es fejlesztések bújnak e mögött, melyek korszerűtlenek, elavultak. Viszont az önkormányzat a helyi prezentációt és a kiadványszerkesztést is gépparkjának munkái közé utalta, amely Győrhöz képest erősségnek ítéltető.

Az egy főre eső beszélt idegen nyelvek száma 0,652, azaz majd két tizeddel erősebb, mint Győrben. Az egy vagy több idegen nyelvet beszélők aránya pedig az összes megkérdezethez képest 41% százalék, azaz a 60%-nyi többség itt sem beszél egy idegen nyelvet sem (csakúgy, mint Győrben). A nyelvet beszélők 44%-át nő, 56%-át férfi alkotja. A nyelvet beszélők átlagéletkora közel hét évvel kevesebb, mint a hivatali dolgozók átlagos életkora, azaz a fiatalok jobb nyelvtudása ebben a városban még jobban kihangsúlyozódik. 72%-uk felsőfokú végzettségű. A vezető beosztásúak tekintetében a nyelvet beszélők – Győrhöz hasonlóan – ugyanazt az arányt képviselik, mint a nyelveket nem beszélők. A legtöbb beszélt nyelvek száma négy.

A felhasználók 27%-a használ játékprogramokat – bevallottan –, ha idejük engedi. Ez a szám, közel 7%-kal magasabb, mint Győrben.

A nyomtatni szándékozók közel harmada nem ér el számítógépéről közvetlenül nyomtatót, számukra a kínálkozó megoldás vagy hálózati adattovábbítás nyomtatóval ellátott géphez, vagy lemezre mentés, és onnan nyomtatás. Ezek a megoldások viszont kivétel nélkül lassítják az ügyintézés. A számítógépekről elérhető nyomtatók többsége – többnyire Hewlett-Packard – fekete-fehér lézernyomtató (43,59%), illetve – túlnyomó részt Epson – mátrixnyomtató, 38,46%-kal. További 6,41% fekete-fehér, 2,56% színes tintasugaras, míg mindössze egy darab színes lézernyomtató. Szublimációs és hőnyomtatót a hivatal itt sem használ.

A számítógépek egérrel való ellátottsága 2002-re elérte a teljes szintet, ami igen jó eredmény, figyelembe véve, hogy 2001-ben még csak közel minden második géphez volt csatlakoztatva egér. 27%-ukba építettek hangkártyát, és hasonló arányban látták el cd-meghajtóval. Ez majdnem fele a győri átlagnak. Ez az arány ismét kihatással van az ügyintézésre, hiszen rengeteg információ CD-n kerül már forgalomba, a programfrissítésektől kezdve egészen a jogtárakig. A CD-meghajtó nélküli gépekről ez nem elérhető. 9%-ukhoz csatlakoztattak, szkennert, 4,5 százalékukhoz digitális minikamerát.

A válaszadók 18%-a végzett el valamilyen számítástechnikai tanfolyamot (ez a győri eredmény töredéke), a résztvevők negyede 1997 után, háromnegyede ez előtt (1987-ig bezárólag) szerezte meg többnyire alapfokú műveltségét. A frissebb végzettségűek közül csak ketten végeztek ECDL-tanfolyamot, a többiek valamelyik alkalmazásra koncentráltak. Miskolc hátránya továbbá Győrrel szemben, hogy még nincs koncepció arra, hogyan és milyen keretből fogják a továbbképzést megoldani.

A gépírás területén javított Miskolc és már csaknem minden harmadik dolgozó (32,5%) tud gépírni, azonban a férfiak aránya továbbra is elenyésző. Az ismeretszerzés gyaníthatóan itt is szakközépiskolából ered.

Mindkét mért évben kimagaslóan magas (90% felett) azok aránya, akik szeretnék magukat továbbképezni az informatika területén, ez az amúgy szintén magasnak számító győri közel 72%-hoz képest is kiemelkedő. A helyzetet magyarázhatja a jelenleg ez irányban képzettek alacsony száma. Az összes válaszadók 27%-a tartja ezzel szemben szükségtelennek a továbbképzést munkája sikeres (vagy sikeresebb) viteléhez. E két utóbbi arányszámból megállapítható, hogy a szükségtelennek ítélek 83%-a azért saját kedvtelésből (tudásszomj, kíváncsiság, kedvtelés) elvégzene egy tanfolyamot.

A jelenlegi helyzetével már csak 31,4% volt elégedett (2001: 36%), közel annyi, ahány elégedetlen van Győrben. Az elégedetlenek többsége, 57%-a nő, 14%-uk vezető beosztású.

A számítógép használatára vonatkozó kérdésben megállapítható, hogy a válaszadók itt is kezdenek megbarátkozni a gépekkel, míg 2001-ben csak 86% szerette egyértelműen a számítógépet, addig már 97,6% a 2002-es eredmény. A számítógéppel haragban állók neme minden esetben nő.

Informatikai helyzetük önálló elemzésekor lényegesen aktívabb válaszadási hajlandósággal találkoztam, mint Győrben.

A legtöbben az *alapvető technikai feltételek hiányára panaszkodnak*: így többek közt a *monitor-szűrő* hiányára, a meglévő *bútorzat* ergonómiai alkalmatlanságára (nem megfelelő asztalok és székek, amelyek a számítógép-használatot „egészségesebbé” tennék), a *hardvereszközök* korlátozottságára. Néhan megemlítik az *angolnyelv-tudás szükségességét* és az *informatikai továbbképzés* hivatalból történő *biztosítását*²³.

Többen jelezték azt is, hogy a jobb minőségű számítógépekkel és nyomtatókkal végzett munka jóval nagyobb *precizításra* adna lehetőséget, és ténylegesen *gyorsítaná* a munkafolyamatokat. A megjegyzések között találhatunk olyant is, amelyik az *internet-hozzáférés* hiányáról értekezik, de akad olyan is, amelyik a *mobiltelefonra* vonatkozik, azon belül is arról olvashatunk, hogy miért nem biztosít a hivatal maroktelefont a dolgozói számára.

Volt, aki közel tíz éve ugyanazt – a „kissé” korszerűtlen és elavult – gépet használta és szükségesnek tartotta volna a fejlesztést vagy bővítést, hogy mást is tudjon rajta csinálni, pl. szövegszerkesztést (!) és táblázatkezelést (!). Volt, aki az ismeretek átadásában az informatikusok felesleges rövidítéseit és a közérthetőség hiányát nehezményezte.

Hivatali attitűd a két vizsgált településen

Az informatikai innováció egyre inkább fontos a helyi önkormányzás területén is, így az erre fordítható összeg évek óta – inflációt meghaladóan – emelkedik. Győrben a rendszer működőképessége és magas színvonalának fenntartása nincs veszélyben, hiszen egy lényegesen kisebb apparátust kell fenntartani és ellátni egy közel 65 millió forintos informatikai költségvetésből.

A miskolci szemlélettel azonban már probléma van. Évek óta a lyukak foltozása folyik, így a géppark már-már a használhatatlanságig amortizálódott. A városvezetés nem látja be, hogy egy egyszeri nagyobb beruházással helyre billenthető lenne az elmaradott állapot. A fejlesztéshez Miskolc negyven-ötvenmillió forintot igényelne rövid távon, évente, ehhez képest a 2001-re prognosztizált keret tízmillió forint alatt marad.

A végeredmény szempontjából az informatikusok és városfejlesztők mindkét önkormányzatnál

elégedetlenek a városvezetéssel. a megoldást a belső PR-ban látják, a nyílt lobby eszközöként prezentálnak a jelenlegi és a jövőben várható – ellenzéki – polgármesterek – „jelöltek” felé.

Miskolc érdekes módon előrébb jár a site-készítés területén. Sajnálatos tény, hogy nem fogja tudni kihasználni a pénzügyi keret elégtelenségéből kifolyólag az internetben lévő további lehetőségeket. Miskolc felismerte, hogy a portálok világa tör előre, és van lehetősége a közszolgáltatás területén.

Mindegyik site megmaradt az információszolgáltatásnál, egy kvázi önkormányzati zsebkönyv digitalizálását láthatjuk. Azonban a város lakó nem feltétlen azért keresi fel a hivatali webhelyet, mert kíváncsi a mozműsorra²⁴, hanem azért, mert bízik abban, hogy ügyét könnyebben és gyorsabban tudja elintézni. Tehát egyelőre a tartalmasnak tűnő site-ok szempontunkból gyakorlatilag üresek. Ha a körítés megvan, és a főétel késik, a körítéssel jóllakva nem lesz türelmünk a főételre.

A fejlesztések kialakításakor mindkét önkormányzat figyelembe vette az e-kormányzás irányvonalait, ajánlásait. Ennek nyomai észrevehetőek pl. abban, hogy a site-ok majd mindegyikéről bizonyos (korántsem teljes körűen) formanyomtatványok letölthetők. Ez az első lépés az elektronikus kormányzás felé. A következő lépés az lenne, hogy ezeket a nyomtatványokat elektronikus úton küldhetnénk vissza, azonban ez a fejlesztés még mindkét helyen várat magára.

Kaposvár

A 88%-os kitöltési arány, valamint, hogy a másik két várostól eltérően valamennyi kitöltött teszt értékelhető volt, a dolgozóknak a téma iránti érdeklődését jelezheti.

Kaposváron a válaszadók jól reprezentálták a köztisztviselői, közalkalmazotti állomány jelentős női túlsúlyát. A megkérdezettek 73%-a a női nem képviselője. Ez abból a szempontból szerencsés, hogy a felmérés eredménye így hűen tükrözi a jelenlegi viszonyokat, vagyis a nők állandó és egyre növekvő túlsúlyos szerepét a közigazgatásban. Abból a szempontból viszont kevésbé, mert így a nemre vonatkozó jellegzetességek megállapításakor itt figyelembe kell venni a női túlprezentálást.

A válaszadó hivatali dolgozók átlagéletkora 37,65 év²⁵. A megkérdezettek közül a legfiatalabb dolgozó húsz, a legidősebb 56 éves.

A megkérdezettek beosztásuk szerint a közigazgatási dolgozók teljes skáláját képviselték, hisz a különböző ügyintézők mellett vezetők is nyilatkoztak munkahelyi informatikai helyzetükről. A válaszadók közül a vezető beosztásúak aránya 9%, ez a három település közül a legalacsonyabb. Ők természetesen elégedettebb hangon számoltak be helyzetükről, mint beosztottaik, akik gyakran több időt töltenek el a gép mellett, hisz az ő munkájuk az érdemi, géphez kötött ügyintézés. Ennek ellenére meg kell jegyezni, hogy Kaposváron a vezető beosztás sem garantálja minden esetben a jobb ellátottságot. Ehhez három megjegyzés fűzhető:

- 1) Általános jelenség az ország hivatalaiban, hogy a vezető köztisztviselők irodájában jó minőségű, modern számítógép van, amely egész évben be sincs kapcsolva. Ennek oka általában – főként az idősebb vezetők esetében – az ismeretek hiánya, az ebből eredő használat hiánya, és a szükségesség nem kellő mélységű felismerése. Így Kaposvár ki lóg a sorból...
- 2) Azonban rossz szokás szerint az eszközbeszerzések is fentről indulnak, ezért az ügyintézési szint csak később kapcsolódik a fejlesztésbe. Beavatkozás híján, ez Kaposváron is így lenne.
- 3) Ha azt gondoljuk, hogy miután úgysem használják, minek nekik, csapdába esünk. Hiszen a vezető az, akinek a kezében összpontosul a feladatfolyam és napjainkban ennek elektronizálnak kell lennie, figyelembe véve ennek mennyiségét és dinamizmusát.

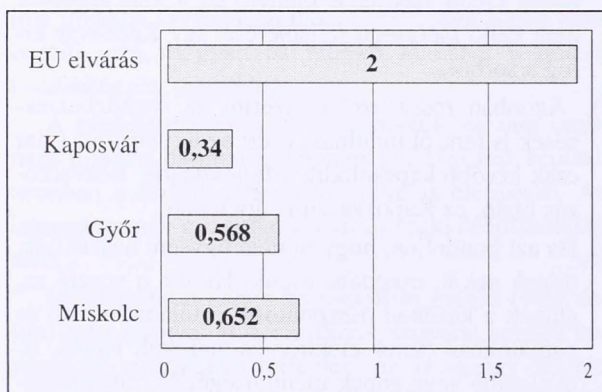
A képzettség vonatkozásában megállapítható, hogy a kaposvári dolgozók között elég magas a középfokú iskolát végzettek, azaz a közalkalmazottak aránya. A megkérdezettek 49%-a csupán középfokú végzettséggel rendelkezik, akik közül 39% szakközépiskolát végzett, 10%-uk pedig gimnáziumi érettségivel zárta tanulmányait. Az 51% felsőfokú oklevelet szerzett köztisztviselők közül 36% főiskolai diplomával helyezkedett el a hivatalnál, a fennmaradó 15% pedig egyetemet végzett. A fentebb említett nemi hangsúlyeltolódásnak köszönhetően a következő észrevétel tehető. Kétszer annyi diplomás nő dolgozik a hivatalnál, mint amennyi a diplomás férfiak száma, de ez a nemi aránynak megfelel.

A közigazgatási dolgozók idegennyelv-ismeretében az egy főre eső beszélt idegen nyelvek száma, 0,34, vagyis minden harmadik válaszadó dolgozó beszél

átlagosan egy idegen nyelvet. Az egy vagy több idegen nyelvet beszélők aránya az összes megkérdezetthez képest 30%, vagyis a dolgozók 70%-a nem beszél egy idegen nyelvet sem. Mindkét érték a másik két vizsgált várost messze alulmúlja, nem beszélve az EU által támasztott követelményről. A nyelvet beszélők nemenkénti megoszlását tekintve megállapíthatjuk, hogy magasabb a nők aránya. Nem meglepő ugyanakkor, hogy az iskolázottság függvényében vizsgálva látható, hogy az idegen nyelvet beszélők 80%-ban felsőfokú végzettségűek. A nyelvet beszélők átlagéletkora több mint három és fél évvel kevesebb, mint az összes dolgozó átlagéletkora, vagyis Kaposvár esetében is észrevehető, hogy a fiatalabb dolgozók körében jobb a beszélt idegen nyelvek aránya. A legtöbb beszélt idegen nyelv száma három. (2. ábra)

2. ábra

Egy főre eső beszélt nyelvek száma (2002)



A kaposvári köztisztviselők számítástechnikai tanulmányait, képzettségét vizsgálva a következő megállapításokat tehetjük. A megkérdezettek 41%-a végzett valamilyen informatikai tanfolyamot. A tanfolyamra járt 42%-a alapfokú számítógép-kezelői tanfolyamot végzett, míg a többiek (39%) közép-, illetve (19%) felsőfokú képzettségre tettek szert a rendszerszervezői és szoftverfejlesztői ismeretekben. E tanfolyamokat 39%-ban 1997 előtt végezték, tehát informatikai ismereteik terén ezek a dolgozók nem mondhatók naprakészek. Kérdés, hogy az 1975-ben és 1978-ban tanfolyamot végeztek akkor szerzett ismereteikből mennyit tudnak jelenleg hasznosítani munkájuk során. Ennek ellenpontjaként kell megemlíteni azonban, hogy 39%-uk a közelmúltban (2001-ben és 2002-ben) hivatali oktatás keretében végezte el a középfokú szoftverüzemeltetési tanfolyamot (ECDL) és szerzett oklevelet belőle.

A válaszadók 38,6%-a tud tíz ujjal, vakon gépelni. Ez a munkasebesség szempontjából fontos ismeret, melyet jobbra a női dolgozók sajátítottak el részint középiskolai képzésük, részint a rengeteg gyakorlás során. A gépírási készség a kaposvári hivatalnál sem a férfiak erőssége, lévén, hogy a megkérdezettek közül csupán két férfi nyilatkozott úgy, hogy tud tíz ujjal, vakon gépelni, a többiek mind nők.

A nyilatkozók 76,1%-a szeretné tovább képezni magát az informatika területén. A fennmaradó 23,9% közül – akik úgy nyilatkoztak, hogy nem akarják már képezni magukat a számítástechnikában – csak 57% a felsőfokú képzettségűek aránya, a többiek gimnáziumot és szakközépiskolát végeztek, és még csak nem is az idősebb korosztály tagjai. Éppen ezért érdemes végiggondolni, hogy miért nem igényelnék az oktatást. Az ő álláspontjukat támasztja alá az a közmeglátás, miszerint munkájuk nem igényli informatikai képzésüket. Ennek szükségességéről ugyanis a vélemény a következőképpen oszlik meg. Az összes válaszadó 59%-a gondolja csak úgy, hogy munkája ellátásához arra szüksége lenne. Összevetve ezt az előbbi mutatóval megállapítható, hogy a továbbképzési igény még így is meghaladja annak szükségességét, és ez jelzi a dolgozók érdeklődését az informatika iránt, ugyanakkor azt is mutatja, hogy munkájuk során, munkaeszközeik terén nem várnak különösebb mértékű fejlődést.

A nyilatkozó hivatali dolgozók több mint felének van otthonában számítógép. Talán ezért ilyen magas a továbbképzés iránti igény is az alacsony szükségességi mutató dacára, hisz ők nemcsak munkahelyi kapcsolatban vannak az informatikával, hanem hétköznapi, nem munka jellegű teendőikhez is segítségül hívják a számítógépet. Nyilván előfordul olyan dolgozó is, aki a munkaidőn belül el nem végzett feladatát otthonában fejezi be. Ezért is merülhetett fel az igény, hogy nagy segítség lenne a munkahelyi és az otthoni gép közötti kapcsolat létesítése. Egyelőre erre nincs kilátás...

A hagyományos telekommunikációs eszközök terén a hozzáférés közepesen jónak mondható. A megkérdezett dolgozók közül szinte mindegyiknek van lehetősége az elektronikus adattovábbítás valamelyik eszközének igénybe vételére. Minden irodában található telefon, az irodák 55,7%-ban a telefon mellett hagyományos manuális faxkészülék is van. A számítógépes adattovábbítást lehetővé tevő faxmodemmel azonban csak nagyon alacsony mértékben (3,4%) rendelkezik a hivatal.

A megkérdezett dolgozók 62,5%-a rendelkezik mobiltelefonnal. A mobiltelefonok átlagélettartama egy év. A használók többsége hívást fogad és kezdeményez, ezenkívül rövid szöveges üzenetet küldenek. A telefonok típusuk szerint low-end készülékek közé tartoznak. Mint általában az országban, a kaposvári hivatali dolgozók körében is a Nokia, az Alcatel és a Siemens cég készülékei a legnépszerűbbek. A különböző mobilszolgáltatókhoz tartozás alapján az előfizetők a következőképpen oszlanak meg. A Westel 900 Rt.-nél 63,6%-nak, a Pannon GSM Rt.-nél 34,5%-nak van szerződése. A Vodafone Rt. mivel csak a közelmúltban ért el viszonylagosan jó lefedettséget a környéken, még kevés előfizetővel rendelkezik a városban.

Átlagosan egy éve és nyolc hónapja használnak a hivatali dolgozók mobiltelefont. 56%-uk választotta a különböző feltölthető kártyás előfizetések valamelyikét, szemben a rendszeres havidíjjal rendelkező előfizetésekkel. Levonhatjuk ebből a következtetést, hogy bár egyre nagyobb ütemben terjed a mobilhasználat, a középkategóriás fizetéssel rendelkezők, akik mindemellett nem írhatják le költségként a telefonhasználat díját, megfontoltan és tervezve telefonálnak. Ennek eszköze a feltölthető kártyás előfizetés.

A válaszadóknak csupán 90%-a számítógépfelhasználó. Azok a megkérdezettek, akik nem használnak munkahelyükön számítógépet, nem minden esetben azért nem tehetik ezt, mert munkájuk elvégzéséhez nem lenne szükségük rá. Éppen ezért általános vélemény, hogy „a hivatalban minden ügyintézőnek saját számítógépre lenne szüksége ahhoz, hogy munkáját gyorsabban és hatékonyabban tudja végezni.”

Valamennyi gép asztali, IBM-kompatibilis. A hivatalnál nem használnak lap-top típusú gépet. Azonban meg kell említeni, hogy mutatkozik igény a mobil-számítógéphasználatra (note-book, palm-top), ugyanis akad olyan dolgozó a hivatalnál, aki munkájából kifolyólag látja szükségesnek a rendelkezésére álló informatikai eszközök mobilizálhatóságának megteremtését.

A processzorok elemzéséhez a következő megállapítással foghatunk hozzá. A processzorok a felmérés alapján a legváltozatosabb formákat mutatják. A Pentium 4-es processzorú géppel rendelkezők mellett vannak a hivatalnál olyan dolgozók, akik még 286-os processzorú számítógéppel igyekeznek ellátni feladataikat. A számszerű megoszlást tekintve: 286-os processzorral a számítógép-felhasználók öt százalékának,

386-os processzorral 7,6%-uk számítógépe működik. A hivatali munkavégzés igényének megfelelő Pentium II-es²⁶ vagy annál magasabb processzorú gépek aránya alacsony, bár a másik két városhoz viszonyítva kiélegetőnek mondható (26,3%)..

A használt operációs rendszerek többségében Windows 95'-ös (27,8%), és Windows 98'-as (46,8%), és Windows NT (13,66%) típusúak. A Windows 2000-es verziója a gépek öt százalékán fut. A Windows XP-t a hivatali gépek nem futtatják. Csekély számban dolgoznak a hivatalnál a fentieknél fejletlenebb operációs rendszerrel. Köztudomású, hogy a hozzáértő felhasználók nagyon gyakran elégedetlenek a Microsoft cég „legközkedveltebb” (legjobban elterjedt...) operációs rendszerével, a kaposvári hivatali dolgozók némelyike ugyanakkor elégedettebb lenne, ha gépén futna a Windows valamelyik típusa, és nem a felhasználóbarát grafikai elemektől mentes DOS-alapú Abiword jellegű programokat kellene nap, mint nap használnia munkájához.

A gépek többsége (80%) hálózatra kötött. A munkahelyükön számítógéppel rendelkezők 30%-a fér hozzá az internethez. A megkérdezettek 7,6%-a rendelkezik ISDN-vonallal, mely arány sajnos, az országos szint alatt található. Faxmodem a gépek öt százalékában található meg, de ennek hiányát a dolgozók nem érzik, mert egyelőre a hagyományos, manuális használatú faxgépek használata az általános, ezek elérése pedig a kaposvári hivatalnál jónak mondható.

A munkahelyi szoftverfelhasználás nem meglepő módon az irodai használatra jellemző. Legtöbbször (72%) a szövegszerkesztő-programot használják, a Windows nélküli gépeken az Abiword nevű programot. A számítógéppel rendelkezők több mint fele (53%) alkalmazza a táblázatkezelőt, adatbázis-kezelővel 48% dolgozik. Speciális közigazgatási szoftver használata szükséges a számítógéppel dolgozó megkérdezettek 24%-ának munkájához. Kiadvány-szerkesztésre és prezentációra összesen 12,66% használja számítógépét. 24% az interneten keresztül szerez információkat munkájához.

A hardvereszközök vonatkozásában megállapítható, hogy a hivatali munkavégzés szempontjából a felszereltség kielégítő, de modernnek még jóindulattal sem nevezhető. Kielégítő, mert a számítógéppel rendelkező dolgozók szinte mindegyikének (97,5%) lehetősége van valamilyen nyomtató elérésére. A nyomtatók 26%-a hálózati, 74%-a egyéni nyomtató. Csak két esetben nyilatkoztak úgy, hogy gépükről hálózati és

egyéni nyomtató is elérhető. A nyomtatási mód alapján a következők mondhatók el. A mátrixnyomtatók (10%) általában Canon márkájúak. Fekete-fehér tintasugaras nyomtatóval 27% dolgozik, ezek Epson FX, Canon BJC 240, illetve Minolta 1100-as típusú nyomtatók. Színes tintasugaras nyomtatót 33,8% használ, ezek Panasonic KX-P6500-asok, valamint Epson Stylus Color 860 típusúak. Fekete-fehér lézernyomtatót a nyomtatni szándékozók 33,8%-a érhet el géperől, ezek általában Optras 1855, valamint HP Laserjet típusú nyomtatók. Színes lézernyomtatóval a válaszadók közül csupán ketten rendelkeznek.

Az egyéb hardvereszközök tekintetében megállapítható, hogy egérrel a gépek 92% van ellátva, a fennmaradó 8%-ot alkotó gépeken nyilván nem fut a Windows valamelyik operációs rendszere. A gépek 30%-ban található CD-meghajtó, ez az arány kihatással van az ügyintézésre. Hiszen rengeteg információ már CD-n kerül forgalomba, a programfrissítésektől kezdve egészen a jogtárákig. A CD-ROM nélküli gépeken ez nehezen – csak a hálózatról – érhető el. A gépek 14,3%-ban van hangkártya. Síkágys szkennerrel a számítógéppel rendelkezők 9%-a használhat fel feladatainak ellátásához. CD-írója, illetve digitális minikamerája is van a hivatalnak.

Az elégedettségi mutató sok mindent elárul a hivatal informatikai infrastrukturális helyzetéről. A megkérdezettek 36,7%-a elégedett számítógépe teljesítményével. Ez a szám alacsony mivolta ellenére a három település közül a legmagasabb, mely azt mutatja, hogy a felhasználók nem feltétlen tudják, mi a korszerű. Ugyanezt megfordítva: a válaszadó dolgozók kétharmada elégedetlen a számítógépével és nem tartja elégségesnek szoftverellátottságát sem. Jellemző, hogy a kérdőív záró kérdésére, informatikai helyzetük önálló, pár szavas elemzésére rendkívül nagy válaszadási hajlandóságot mutattak a kaposvári hivatal dolgozói. Mint ez nem meglepő, nem is elégedettségüket hangoztatták, és nem „rózsás” helyzetüket festették le. Jóval inkább az igényeikhez képest alacsony színvonalú számítógépes infrastruktúra hibáira és hiányosságaira hívták fel a figyelmet. A nők inkább az ergonomiai szempontok szerinti hibákra mutattak rá. „Elavult. Rontja a szemet. Hangos. Állandó zúgása fejfájást okoz.” – méltatták a hardvertényezőket. Többen gondolták úgy, hogy sem a meglévő munkahelyi számítógépük teljesítménye, sem a rajta futó operációs rendszer nem felel meg az ellátandó feladatnak, alkalmazása nem minden esetben jelent könnyebbiséget az ügyintézés során. Az informatikai hátteret erősítő

fénymásoló és fax hiányát is megnevezték problémának. Volt, aki az állandó internetelés szükségességére mutatott rá. Legmelegleőbb a felmerült panaszok között a szünetmentesítő hiánya volt. Egyik informatikusuk így foglalta össze a hivatal informatikai helyzetét. „A többségében elavult géppark cseréje a közeljövőben elengedhetetlen. A 186 gépből 22 mondható korszerűnek.”

A legszembetűnőbb azonban a hivatalnál használatos speciális közigazgatási szoftvereket ért bírálatok nagy száma és hevesége volt. Leginkább az iktatórendszerrel voltak elégedetlenek a vele dolgozók, akik a program hibái miatti elégedetlenségük mellett, egy teljességgel érthető igényüknek adtak hangot: kérdezzék meg őket, miben kellene változtatni, hogy munkájukat valóban segítse a program, s ezáltal az ügyintézés könnyebbé és rugalmasabbá válhasson.

A megkérdezettek 93%-a nyilatkozott úgy, hogy szereti a számítógépet, és egy kivétellel mindenki úgy gondolja, hogy hasznát látja. Ez azért érdekes, mert – mint ahogy fentebb már említettem – csupán a válaszadók 90%-a rendelkezik saját számítógéppel a munkahelyen. Ez az arány azt mutatja, hogy érdemes a dolgozók keze alá számítógépet adni, mert bár sok hiánnyal kell megküzdeniük a gépeiken, mégis szeretik, és hasznukat látják.

Az érem másik oldalaként azonban meg kell említeni az informatikai beruházások szükségessége mellett azok komoly pénzügyi vonzatait is. A kaposvári önkormányzat bár évről-évre törekszik a fejlesztésre, mégis korlátozott lehetőségekkel bír éppen a pénzügyi háttér elégtelensége miatt.

Konklúzió

1. Tapasztalhatóan több a nő, mint a férfi. A szakma elnöiesedéséről már többen írtak, ezt itt csak megerősíteni tudom. A dolgozók átlagéletkora negyven év körül van, a szórás nemenként és önkormányzatonként kb. öt év. A humán adottságok nagyon jók: a felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya (ezen felmérések alapján) meglepően magas, ötven százalékot mindenféleképpen meghaladja. A végzettség tekintetében a magasabb tanulmányokat a férfiak mondhatják maguknak, majd lejjebb haladva a nivellálódást követően az alsóbb régiókban a nők veszik át a szerepet.
2. A mobiltelefon-használat egyre inkább teret nyer az önkormányzati szférában olyannyira, hogy a két vizsgált év alatt alul-reprezentáltság helyett

már felül-reprezentáltságról beszélhetünk. Ennek szerepe azért fontos, mert ha már mobilkormányzásra gondolunk, ahhoz elsőként az azon szolgáltatató közigazgatásnak kell ismernie, hogy miről van szó. Bár hozzá kell tenni, hogy a mobiltelefon nem csak hangátvitelre képes, és ezt a közigazgatások még nem élvezhetik alacsony kategóriás telefonjaikkal.

3. Az informatikusok nem beszélnek a közigazgatások nyelvén, a közigazgatások pedig nem értenek az informatikához. Ezt a szakadékot kell áthidalni hibrid tudású szakértőkkel: Közigazgatási mérnökökkel!
4. Az otthoni számítógép-használat egyre inkább elterjedőben van, már majdnem minden második dolgozónak van otthon számítógépe. Ennek jelentőségére azért fontos rámutatni, mert ez a kör, akik nemcsak munkahelyi kapcsolatban vannak az informatikával, hanem mindennapi, magánjellegű teendőkben is fontos szerepet szánnak a számítógépes megoldásoknak, sokkal kreatívabb megoldásokra lehetnek képesek a munkahelyi informatikai feladataik terén. Valamint ők azok, akik sokkal nyitottabbak az esetleges újítások, a technikai innovációk irányába és igénylik a rendszeres fejlesztést.
5. A fiatalok számlájára írható még a magasabb képzettség és a színvonalasabb nyelvtudás, bár a nyelvek ismerete tekintetében még mindig rémisztően alacsony a szám. Az Európai Unió követelmények még nagyon messze vannak, két nyelv helyett általában csak két-három emberre jut egy beszélt idegen nyelv.
6. Az idősebb korosztály, hogy a növekvő munkahelyi követelményeknek megfeleljen, és versenyben maradjon az ifjabb korosztállyal, tanfolyamok keretén belül sajátíthatja el a szükséges ismereteket. Az irodai használathoz az ECDL-tanfolyam tűnik adekvát megoldásnak²⁷.
7. Minden vizsgált csoportban van egy olyan réteg már, aki érzi a továbbképzés szükségességét, de motiváltsága nem éri el a „szükséges szintet”. (Ennek a csoportnak a tagjait felülreprezentálják a felsőfokú végzettségű, harminc év feletti közigazgatások.) Amikor tudás alapú társadalomról beszélünk, az élethosszig tartó tanulás²⁸ a társadalom működésének és fejlődésének alapköve. Ha azt akarjuk, hogy a lakosság használjon elektronikus önkormányzati szolgáltatásokat, akkor

először azt kell biztosítanunk, hogy ezeket a szolgáltatásokat az önkormányzati dolgozók legalább tudják kezelni, majd irányítani. Az informatikában tehát nem megengedhető, hogy valaki felsőfokú végzettséggel és egy számítástechnikai tanfolyammal a zsebében hátradőljön, mert menthetetlenül lemarad és képtelen lesz munkáját ellátni! Ha komolyan vesszük azt, amit mondunk, akkor azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a továbbképzést elutasítók saját munkahelyüket veszélyeztetik.

8. Szintén a magasabb korosztály ellen szól, hogy a fiatalabb munkatársak rugalmasabbak informatikai kérdésekben, míg az idősebbek kevésbé flexibilisek és jobban ragaszkodnak a régebbi, de jól bevált módszerekhez.
9. A számítógép tartalmi használata a klasszikus irodai alkalmazást mutatja, azaz office-jellegű programok túlsúlyát (szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő), ezen belül is az írógép funkció dominanciájával, valamint a speciális közigazgatási szoftverek célirányos alkalmazását.
10. A játékprogramok használatában a miskolci mutató az igazsághoz közelebb állhat. Győrben talán túl szemérmes válaszadókkal találkozhattam, bár az eredményeket felülbírálni nincs jogom... Ha valóban igaznak tekintjük a dolgozók csak közel egynegyedének játékos hajlamát, akkor ebből az aspektusból meg kell állapítani, hogy jól működik a munkaerő-gazdálkodás²⁹.
11. Az informatikai képzettség régióként eltérő, viszont a továbbképzési igény mindenhol magas. Örömteli, hogy a közigazgatásban dolgozók érdeklődnek munkaeszközük iránt, belátják annak szükségességét, munkagyorsító hatását, és szinte egyhangúlag szeretik használni³⁰.

A számok magukért beszélnek, és jelen esetben, mikor több – általam feldolgozott – témakör végén is ugyanazt a konzekvenciát vonhatom le, felesleges és tudománytalan ezek semmitmondó ecsetelgetése. Ez a konzekvencia pedig az, melyet már Montecuccoli is hangoztatott – bár ő a hadászat vonatkozásában...

Abban viszont mindenki világszerte egyetért, hogy az Informatikához – függetlenül attól, hogy azt mely területen kívánjuk felhasználni egy jó koncepción kívül – három dolog szükséges...

Melléklet

KÉRDŐÍV

A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES ÉS ANONÍM

1. Neme: _____ férfi nő
(Kérem, húzza alá!)
2. Életkora: _____ év
3. Iskolai végzettsége (Kérem, húzza alá!):
- | | |
|------------------|--------------------|
| Általános iskola | Szaktanulmányok |
| Szakközépiskola | Gimnázium |
| Főiskola | Egyetem |
| | Más, éspedig _____ |
4. Milyen területen dolgozik?
5. Milyen beosztásban?
6. Milyen hagyományos telekommunikációs eszközökhöz férhet hozzá? (Kérem, húzza alá!)
- telefon
telefax / faxmodem
telex
7. Használ ön mobiltelefont? (Ha nem, úgy lépjen a 6-os kérdésre)
- a) Hány éve használ mobiltelefont?
b) Milyen típusú telefont használ?
c) Hány éves a telefonja?
d) Melyik mobilszolgáltatónál van?
e) Előfizetése van, vagy feltölthető kártyája van? (Kérem, húzza alá!)
f) Mire használja mobiltelefonját (Kérem, húzza alá!)
- Csak telefonhívást fogad
Telefonhívást fogad és kezdeményez
Rövid szöveges üzenetet (SMS) küld
Wap oldalakat böngészik
Internethez csatlakozik vele
Emelt-díjas szolgáltatást vesz igénybe
más, éspedig _____
8. Használ ön számítógépet munkahelyén? (Ha nem, úgy lépjen a 16-os kérdésre)
- a) Milyen processzorú számítógépet használ (Kérem húzza alá!)
- 286, 386, 486, 586, 686, PI, PII,
PIII, PIV, vagy jobb;
AMD-rendszerű
- b) Az ön által használt gép IBM vagy Apple Macintosh kompatibilis? (Kérem, húzza alá!)
- c) Az ön által használt gép asztali, vagy lap-top típusú (note-book, palm-top)? (Kérem, húzza alá!)
- c) Milyen operációs rendszert telepítettek gépére? (Kérem, húzza alá!)

Windows 3.1.,
Windows 3.11.,
Windows '95.,
Windows '98.,
Windows 2000.,
Windows NT
Windows XP,

MS-DOS 6.0.,
MS-DOS fejlettebb változatai
Linux
Más, és pedíg -----

- d) Gépe hálózatra van kötve? igen nem
e) Rendelkezik ISDN vonallal? igen nem
f) Van gépében fax modem? igen nem
g) Van Internet-hozzáférése? igen nem
h) Milyen típusú-hozzáférése van MODEM ISDN ADSL más
h) Meg van elégedve számítógépe teljesítményével
(gyorsaságával, szoftverellátottságával?) igen nem

9. Van otthon számítógépe? (Kérem, húzza alá!)

igen nem

10. Mire használja munkahelyi számítógépét? (Kérem, húzza alá!)

- a) Szövegszerkesztés
b) Táblázatkezelés
c) Adatbáziskezelés
d) Speciális közigazgatási szoftverek üzemeltetésére (ezek:)
e) Kiadványszerkesztés
f) Prezentáció
g) Információszerzésre Interneten keresztül
h) Térinformatikai alkalmazásokra
i) Másra, és pedíg:

11. Hány idegen nyelven beszél? (Kérem, húzza alá!)

0 1 2 3 4 vagy több

12. Futtat játékprogramokat munkahelyi gépén, ha ideje megengedi? (Kérem, húzza alá!)

igen nem

13. Milyen nyomtató érhető el munkahelyi gépéről? Milyen márkájú és típusú?

(Kérem, húzza alá és írja a márkát, illetve a típust a kipontozott helyre!)

mátrix nyomtató
fekete-fehér tintasugaras nyomtató
színes tintasugaras nyomtató
fekete-fehér lézernyomtató
színes lézernyomtató
nem érhető el gépemről nyomtató (ebben az esetben, lépjen a 11-es kérdésre!)

14. Hálózati nyomtató vagy egyéni kezelésű? (Kérem, húzza alá!)

hálózati egyéni

15. Milyen egyéb hardvereszközök tartoznak gépéhez? (Kérem, húzza alá!)

egér
külső fax modem
plotter
szkenner
CD-ROM
DVD-ROM
CD-író
DVD-író
ZIP-drive

Digitális minikamera
Hangkártya
Egyebek,
és pedig

16. Végzett valamilyen számítógépezemeltetéssel kapcsolatos tanfolyamot?
(Ha nem, úgy lépjen a 17-es kérdésre) (Kérem, húzza alá!)

Melyik évben?

Milyet?

17. Tud Ön tíz ujjal, vakon gépelni? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

18. Szeretné magát továbbképezni az informatika terén? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

19. Szükséges lenne munkája ellátásához az informatikai továbbképzés? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

20. Feladatai ellátásához elégségesnek ítéli ellátottságát informatikai eszközökből? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

21. Szereti Ön a számítógépet? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

22. Látja hasznát a számítógéphaszúlatnak? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

23. Gyorsítja munkáját a számítógéphaszúlat? (Kérem, húzza alá!)

igen

nem

24. Mit tart fontosnak még elmondani informatikai helyzetével kapcsolatban? (Kérem, írja le!)

Köszönöm a segítségét!

Lábjegyzetek

- 1 A 24 főkérdés gyakorlatilag 40 választ igényelt, melyből mintegy száz mutatószám készült városonként és évenként.
- 2 Lásd melléklet.
- 3 Majd minden igazgatási területről, vezetők és beosztottak köréből.
- 4 Egy önkormányzat informatikai fejlettségét korábban azon keresztül lehetett lemérni, hogy létrehoztak-e informatikai bizottságot vagy albizottságot, vagy egyáltalán kívánnak-e a jövőben ilyen irányban terjeszkedni. Miskolcon a válasz a jövőbe irányul, ezen belül is a távoli jövőbe.
- 5 A nem egységes ellátásnak 2000-ig az is oka volt, hogy a hardverek sem voltak egységesek.
- 6 Figyelembe kell venni ráadásul azt is, hogy ez a mobilpenetráció, az egy főre eső eladott számokat jelzi, nem pedig azt, hogy tíz emberből hat mobiltelefont használ! Ez még inkább emeli a győri közigazgatás 65%-ának értékét.
- 7 Alacsony kategóriájú, „tömegtelefonok”.
- 8 Egy jobb (high-end) készülék ma 65 000 és 250 000 forint között kapható. Ezek a készülékek már időzített naptár funkcióval, GPRS-szel, HSCSD-vel, wap-böngészővel, EMS vagy MMS tartalmakkal és küldési lehetőséggel, Streaming funkciókkal, bővített memóriával, különböző időzítésekkel, nagyobb terhelhetőséggel, ergonomiai előnyökkel bírnak. (A hivatali dolgozók által birtokoltakhoz képest!)
- 9 Mely csak a közelmúltban érte el a teljes hálózati lefedettséget a térségben.
- 10 Ez az állapot a felmérés két évében változatlan.
- 11 Olyan központi, szerveroldali megfigyelés, mely alkalmas az összes felhasználó által felkeresett webhely kimutatására, mennyiségi és időparaméterek kimutatásával. Több országos hatáskörű szervnél már használják. A fent említett statisztika is ilyen kimutatásokra támaszkodik.
- 12 Helyi megfigyelések szerint, minőségibb munkát azok végeznek, akik egy-egy komolyabb hozzáállást igénylő feladat között rövid pihenőt engedélyeznek maguknak, és ez a pihenés miatt ne lehetne a játék.
- 13 Ezt igazolja, hogy 7%-kal alacsonyabb azoknak a száma, akik úgy érzik, munkájuk miatt van szükség továbbképzésre.
- 14 Volt, aki a számítógép szeretetre vonatkozó kérdést azzal a hivatkozással utasította vissza, hogy „a kérdés buta, a számítógép nem nő, nem a gyermekem, még csak nem is a kutyám, így nem lehet szeretni...!” Véleményem szerint a felszólalás érvelése nem helytálló, hiszen a (pl.: A Magyar Szókinccsár – Tinta könyvkiadó, Bp. 1999 szerint) a szeretet egyik jelentése: „örömet leli valaminek, örül valaminek, becsben tart valamit”. Azaz a szeretet irányulhat valamilyen tárgy felé is.
- 15 Az elégedetlenség a nembeli eloszlásoknak mindkét évben pontosan megfelelő.
- 16 Miskolc hálózatépítését nehezíti a hivatal elhelyezkedése, ugyanis az önkormányzat több száz méteres hosszúságban terül el, több épületegyüttest fogva egy egésszé.
- 17 A BSA (Business Softver Alliance – „Szoftverrendőrség”) hazánkban is aktív tevékenységet végez. A jogvédelem érdekében alkalmazott szankciók egészen a letöltendő szabadságvesztésig is érhetnek.
- 18 Ilyen a digitális fényképezőgép, kamera, majd ezek adatbázis alapú feldolgozása.
- 19 Egy telefon amortizálódását a szakértők kettő évre határolják be. Ezek szerint a számítógépek és szoftverek 33%-os leírását meghaladó módon, 50%-os leírási kulcs szerint kellene értékcsökkenésüket elszámolni, bár erre még hivatalos folyamatok nem indultak.
- 20 Ilyen és ehhez hasonló problémákkal foglalkozik a jövő év elején megjelenő M-government c. könyv. (Az E-government egyetemi tankönyv alkotóárdájának műhelyéből)
- 21 A Vodafone 2001-es túltreprezentálása az akkoriban piacra lépő cég, új és olcsó telefonok és előfizetői csomagok vásárlásának köszönhető.
- 22 Azt vártam el az önkormányzatoktól, hogy tíz évnél öregebb gépekkel nem rendelkeznek. Ez a tíz év a leírási kulcsnak megfelelően a teljes amortizáció több mint háromszorosa!
- 23 Ezzel kapcsolatban az egyik válaszoló „betanított munkásként” aposztrofálta a helyzetét.
- 24 Már kimutatható, hogy az alapvető ismeretekkel rendelkező internet-felhasználók, ha valamire kíváncsiak, akkor a domain-név képzésben a legelső eszközbe jutó dolgot írják be, és főként azért teszik ezt, mert saját bőrükön érzik, hogy elgondolásuk helyes. Tehát ha történetesen moziba akarnak menni, akkor a www.moji.hu címet keresik, ha egy céget keresnek akkor www.cég-név.hu címet írják be, és még folytathatnám. Ez az elgondolás emeli az evidens című website-ok nevének értékét.
- 25 Vizsgálatunk szempontjából nagyjából elhanyagolható az átlag jó két év különbség a többi városhoz képest.
- 26 2,5% a 486-os, 5% az 586-os, és szintén 5% a 686-os processzorú gépek aránya. A hivatalnál működő Pentiumok közül legnagyobb számban az 1-es verzió lelhető fel (36,7%). Pentium 2-es processzor a gépek 10%-ánál, a 3-as 6,3%-uknál, a 4-es 10%-uknál található meg.
- 27 A megállapítás Microsoft-os környezetünkre érvényes, tehát a Linux-alapú megoldásokról annak számos előnye ellenére nem beszélhetünk.
- 28 Longlife learning.
- 29 Ez a kijelentés azonban a kutatás eredményei ellenére is kétségsbe vonható...
- 30 Saját bőrömmön tapasztaltam, hogy amikor 1990-környékén édesapámnál – aki akkor köztisztviselő volt – bevezették a számítógépet, az elektronikus írógép helyett/mellett, sokkal többen nem szerették, mint ahányan szerették...